

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan institusi keuangan yang memiliki fungsi utama menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito, dan giro, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam aktivitas sehari-hari, bank juga dikenal sebagai lembaga yang menyediakan layanan peminjaman uang, penukaran mata uang, serta berbagai layanan keuangan lainnya, tempat menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan jasa pembayaran lainnya yang disediakan oleh bank.

Kasmir mengatakan bahwa Bank merupakan institusi yang berperan sebagai perantara keuangan antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Dana yang dihimpun melalui berbagai jenis simpanan selanjutnya disalurkan dalam bentuk kredit serta layanan keuangan lainnya. Aktivitas tersebut pada akhirnya diharapkan dapat mendukung kegiatan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perbankan mempunyai peranan strategis dalam menunjang keberlangsungan kegiatan ekonomi suatu negara. Sebagai lembaga intermediasi keuangan (perantara antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana), bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali melalui pemberian kredit. Proses tersebut turut mendukung kelancaran arus dana serta mendorong berbagai kegiatan ekonomi di masyarakat.. Selain itu, keberadaan bank

juga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara aman dan efektif.

Perkembangan perbankan telah berlangsung sejak zaman kuno. Pada sekitar 2000 SM, masyarakat di Mesopotamia telah mengenal aktivitas penyimpanan dan peminjaman dana yang dilakukan oleh lembaga keagamaan maupun pihak kerajaan. Perkembangan tersebut kemudian berlanjut di kawasan Eropa pada masa pertengahan, ketika kegiatan perbankan mulai berkembang melalui para pedagang di kota-kota seperti Venice, Florence, dan Genoa. Lembaga-lembaga tersebut berperan dalam mendukung perdagangan antarwilayah serta menyediakan layanan pertukaran mata uang. Memasuki abad ke-17, sistem perbankan semakin berkembang dengan munculnya lembaga seperti Bank of Amsterdam yang memperkenalkan penggunaan rekening giro dan berbagai instrumen pembayaran berbentuk surat berharga.

Dalam perkembangannya, Industri perbankan tidak hanya berperan sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, tetapi juga memiliki bagian penting dalam menjaga kelancaran serta kestabilan perekonomian. Bank menyediakan berbagai layanan keuangan yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk kebutuhan individu maupun kegiatan usaha. Sejalan dengan meningkatnya persaingan di sektor perbankan, setiap bank dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, aman, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu strategi penting bagi perbankan dalam menjaga kepercayaan nasabah sekaligus menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah dapat menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Nasabah yang memperoleh pengalaman

pelayanan yang memuaskan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu, diperlukan kontribusi dari seluruh pegawai, tidak hanya *frontliner* (pegawai yang berinteraksi langsung dengan nasabah), tetapi juga *back office* (pegawai yang menangani proses operasional di belakang layar) yang turut mendukung terselenggaranya pelayanan kepada nasabah.

(Kasmir) mengatakan bahwa *Customer service* pada dasarnya merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Dalam industri perbankan, *customer service* memiliki peran yang penting karena menjadi salah satu bagian yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan tenaga *customer service* yang memiliki kompetensi, kemampuan komunikasi, serta sikap pelayanan yang baik agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Peran *customer service* perlu dijalankan secara optimal dan terkoordinasi agar dapat mewujudkan pelayanan prima kepada nasabah. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian utama. Pemberian pelayanan yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah menjadi bagian penting dalam upaya bank mempertahankan kepercayaan serta loyalitas nasabah.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terus melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan kualitas layanan perbankan digital guna meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu bentuk inovasinya adalah penerapan *self service technology*, yaitu teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai kebutuhan perbankan secara mandiri tanpa harus sepenuhnya bergantung pada

petugas bank. Salah satu penerapan teknologi tersebut adalah *customer service digital* melalui mesin BNI DigiCS yang menyediakan berbagai layanan terkait fungsi *customer service*. Inovasi ini diluncurkan oleh BNI pada tahun 2019 dan ditujukan khususnya bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga proses pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan praktis.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk senantiasa melakukan pengembangan terhadap layanan perbankan berbasis digital sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Upaya tersebut diwujudkan melalui penerapan *self service technology*, yaitu teknologi yang memungkinkan nasabah mengakses dan melakukan berbagai layanan perbankan secara mandiri. Salah satu penerapannya adalah *customer service digital*, berupa mesin yang menyediakan layanan terkait kebutuhan *customer service* sehingga nasabah dapat memperoleh layanan dengan lebih praktis (Widodo, 2023). Pada tahun 2019, BNI memperkenalkan layanan *customer service digital* melalui BNI DigiCS yang ditujukan bagi masyarakat yang memiliki kemampuan dan kebiasaan dalam menggunakan teknologi digital (*digital savvy*), khususnya untuk mempermudah proses pembukaan rekening tabungan.

Pentingnya aspek pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Siteba mendorong penulis untuk melakukan pendalaman terhadap praktik yang berjalan di lapangan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis menulis Laporan Tugas Akhir dengan judul : **“Peran Layanan Customer Service dan Digital Customer Service (Digi CS) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Siteba”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran Customer Service dalam melayani nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba?
2. Apa saja bentuk layanan yang diberikan customer service kepada nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba?
3. Apa saja bentuk layanan yang dapat dilakukan nasabah dan pelaksanaan layanan Digital Customer Service (Digi CS) dalam melayani nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana peran customer service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalty nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba
2. Untuk menganalisis apa saja bentuk layanan yang dilakukan customer service, serta meningkatkan pelayanan yang masih kurang efektif terhadap nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba
3. Untuk mengetahui bentuk-bentuk layanan yang dapat dilakukan oleh nasabah melalui mesin DiGi CS yang dapat meningkatkan efisiensi nasabah tanpa harus antri ke customer service

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peran layanan customer service dan mesin DiGi CS Bank BNI dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat juga menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas tentang topik peran layanan customer service dan mesin DiGi CS dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

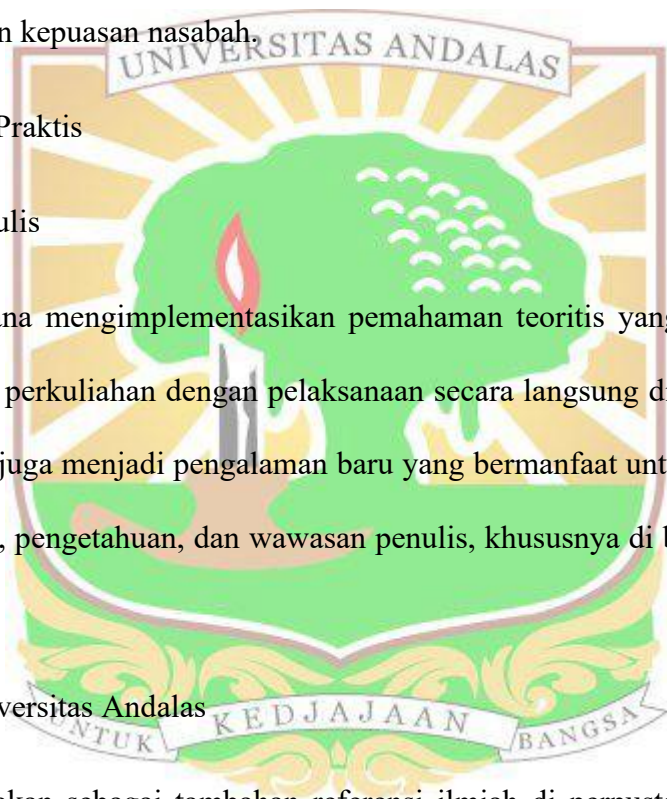
Menjadi sarana mengimplementasikan pemahaman teoritis yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dengan pelaksanaan secara langsung di tempat magang. Kegiatan ini juga menjadi pengalaman baru yang bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan penulis, khususnya di bidang pelayanan perbankan.

b. Bagi Universitas Andalas

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi ilmiah di perpustakaan universitas guna menunjang proses pembelajaran mahasiswa pada program studi Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Bank

Dapat memberikan informasi dan evaluasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan kepuasan nasabah terutama pada layanan customer service



dan penggunaan mesin DiGi Cs khususnya pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba.

1.5 Metode Penelitian

1. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, maupun literatur lainnya yang berkaitan dengan peran layanan customer service dan mesin DiGi CS yang berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat menjadi bahan referensi bagi penulis.

2. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi fokus pembahasan di lokasi magang. Melalui cara ini, penulis dapat memperoleh berbagai informasi yang relevan dan mendukung pelaksanaan kegiatan magang.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba yang beralamat di Jl. Raya Nanggalo, Kp. Olo, Kec. Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat 25173. Agar pelaksanaan magang dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka ditetapkan waktu magang secara jelas. Oleh karena itu, waktu magang akan dilaksanakan selama 40 hari kerja, dimulai dari 05 Januari 2026 hingga 04 Maret 2026.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya penulisan proposal tugas akhir ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti pengertian bank, fungsi dan kegiatan perbankan, konsep pelayanan, customer service, digital customer service (Digi CS), serta kepuasan nasabah. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam penelitian.

BAB III : GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan gambaran PT Bank Negara Indonesia (BNI) , visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta uraian tugas dan fungsi masing masing bidang dalam PT Bank Negara Indonesia.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai bagaimana implementasi layanan customer service dan Digi CS di Bank BNI Kantor Cabang Siteba. Kemudian dilanjutkan dengan penyajian hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan wawancara mengenai peran Customer Service, bentuk layanan yang diberikan, layanan yang tersedia pada Digi CS, serta pelaksanaan layanan Digi CS, selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan kondisi di lapangan, dan upaya yang dilakukan oleh pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran – saran yang sifatnya membangun, guna untuk perbaikan dan perubahan di masa yang akan datang.